

Onderzoeksresultaten ICT Barometer over ICT en gezondheidszorg

7 december 2011



Inhoudsopgave

Introductie	3
Management summary	4
Wat is de kwaliteit van de gezondheidszorg in Nederland en hoe ziet de toekomst eruit?	5
Maakt de zorgverlening voldoende gebruik van ICT en internet? Wat zijn de voor- en nadelen?	7
Voor welke ICT-toepassingen is de meeste toekomst binnen de zorg?	12
Hoe tevreden bent u over de huisarts, tandarts, apotheker, ziekenhuis, medisch specialist, paramedische zorg, thuiszorg, GGZ en de gehandicaptenzorg en de huidige inzet van ICT in hun praktijk?	21
Voor welke zorgaanbieders is meer contact via website/e-mail aantrekkelijk?	32
Hoe tevreden bent u over de zorgverzekeraar en hun huidige ICT-inzet?	34
Heeft u inzicht in de eigen zorgkosten?	36
Contactgegevens	38
Verantwoording	39



ICT Barometer over ICT en gezondheidszorg

Introductie

Met dit onderzoek brengt Ernst & Young de actuele trends in beeld over het gebruik en inzet van ICT in de gezondheidszorg. Onderzocht zijn de algemene beoordelingen van 600 Nederlandse burgers vanaf 18 jaar over zorgaanbieders en zorgverzekeraars en de bevindingen over het gebruik en inzet van ICT (e-mail en internet) bij: huisarts, tandarts, apotheker, medisch specialisten, ziekenhuis, thuiszorg, gehandicaptenzorg, ouderenzorg, GGZ/geestelijke gezondheidszorg, paramedische zorg en de zorgverzekeraars.

Al sinds 1995 onderzoekt Ernst & Young belangrijke vraagstukken en dilemma's op het gebied van het gebruik en de inzet van ICT in Nederland. Ernst & Young vindt het belangrijk om door middel van openbaar beschikbare onderzoeksresultaten verkregen kennis en inzichten te delen. Zij stellen bedrijven en instellingen in staat hun eigen positie te bepalen ten aanzien van het onderzochte thema.

Door afrondingsverschillen tellen de percentages van de onderzoeksresultaten in dit rapport niet altijd op tot 100 procent.



Management summary

- ▶ De Nederlandse gezondheidszorg behaalt met het rapportcijfer 7,1 een ruime voldoende in de waardering van de ondervraagden. De prestaties van de Nederlandse zorg vallen ook in vergelijking met andere westerse landen positief uit.
- ▶ Over de vraag of de kwaliteit van de zorg de afgelopen tien jaar is verbeterd (33 procent), verslechterd (36 procent) of gelijk gebleven (32 procent), lopen de meningen sterk uiteen. Meer eensgezindheid is er over de toekomst van de Nederlandse zorg. Bijna de helft van alle ondervraagden is van mening dat de kwaliteit van de Nederlandse zorg de komende tien jaar zal verslechteren.
- ▶ Een versnelling van de implementatie van ICT in de zorg is volgens 60 procent van de ondervraagden noodzakelijk, alleen de publieke diensten scoren op dit punt nog iets hoger.
- ▶ Slechts 30 procent van de ondervraagden zegt vertrouwen te hebben in een succesvolle invoering van ICT-toepassingen in de zorg, terwijl 25 procent er geen vertrouwen in heeft. En iets minder dan de helft van de ondervraagden stelt zich neutraal op.
- ▶ Driekwart van de ondervraagden ziet toekomst in het online afhandelen van administratieve zaken terwijl 57 procent veel verwacht van de elektronische uitwisseling van medische gegevens. Ook bewaking op afstand in combinatie met alarmering, scoort hoog. Voorts verwachten de ondervraagden vooral veel van ICT-toepassingen die met communicatie te maken hebben. Het minste beeld hebben de ondervraagden bij ICT-toepassingen op het gebied van diagnostiek en therapie.



Management summary

- ▶ Een ruime meerderheid van 57 procent van de ondervraagden staat positief tegenover het gebruik van ICT en internet in de zorg. Tegelijkertijd zeggen twee van de drie ondervraagden dat de zorgsector de mogelijkheden van ICT en internet nog (veel) te weinig benut.
- ▶ Als wordt gevraagd een oordeel uit te spreken over diverse onderdelen van de dienstverlening van zorgaanbieders, behaalt de inzet van ICT-toepassingen steevast de allerlaatste plaats. Met de inzet van ICT komt de apotheek als beste uit de bus en de ouderenzorg als slechtste.
- ▶ Tandartsen en de aanbieders van paramedische zorg worden door de ondervraagden het beste gewaardeerd. Verontrustend is de beoordeling voor de ouderenzorg: in de totaalbeoordeling is de ouderenzorg door de ondervraagden als minste beoordeeld en is als laagste van alle zorgaanbieders geëindigd.
- ▶ Bij alle zorgaanbieders is de inzet van ICT-toepassingen het slechtst beoordeelde onderdeel van de dienstverlening: bijna de helft van de ondervraagden (46 procent) beoordeelt deze als matig tot slecht. Mannen zijn iets negatiever dan vrouwen. De best scorende zorgaanbieder is de apotheker, waarover het kleinste percentage ondervraagden (33 procent) ontevreden is. Bijna 70 procent van de ondervraagden meent dat de inzet van ICT-toepassingen in de apotheek goed tot uitstekend is. De ouderenzorg behaalt op dit onderdeel de laagste score. Bijna twee van de drie respondenten zijn van mening dat de ouderenzorg op het gebied van ICT-toepassingen matig tot slecht presteert.



Management summary

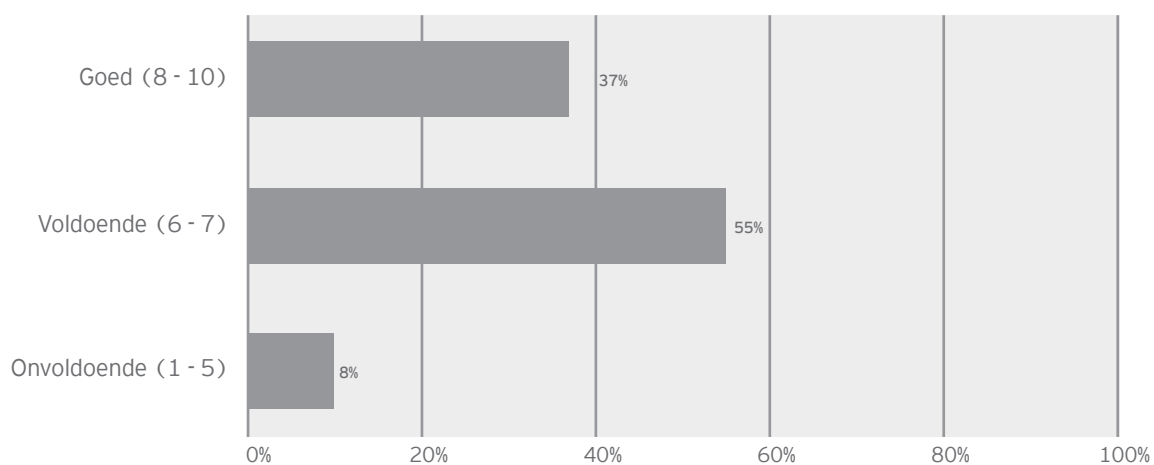
- ▶ De waardering van het aanbod van zorgverleners in de thuiszorg, gehandicaptenzorg, ouderenzorg en GGZ vertoont grote verschillen. Ondervraagden beoordelen de kwaliteit van zorg en de service in de thuiszorg veel hoger dan de andere aanbieders in de care, met name het verschil met de ouderenzorg is groot. De GGZ doet het ook goed op de onderdelen service en communicatie, maar zit op het aspect snelheid van zorgverlening in de achterhoede. Op dat onderdeel doen juist de thuiszorg en de gehandicaptenzorg het goed. De ouderenzorg scoort op nagenoeg alle onderdelen slecht en kan alleen op het aspect bereikbaarheid concurreren met andere aanbieders in de care.
Veel meer dan nu in de praktijk het geval is zouden afnemers van zorg via website of e-mail contact willen hebben met hun zorgaanbieder. Dit geldt met name voor contacten met de huisarts en het minst bij de tandarts.
 - ▶ De tandarts en de paramedische zorg behalen de hoogste percentages in de categorie goed tot uitstekend. Zij zijn met afstand de favoriete zorgaanbieders van de ondervraagden. Alleen de apotheker komt enigszins in de richting van hun waardering. Echt zorgelijk is de situatie voor de GGZ en met name de ouderenzorg, zij behalen fors benedengemiddelde scores.
 - ▶ Nederlanders drukken hun tevredenheid over de zorgverzekeraar uit met het rapportcijfer 7,2. Ondervraagden zien voor verzekeraars nog genoeg mogelijkheden om zich te verbeteren, met name op de onderdelen prijs en flexibiliteit in dekking. 11 procent * van de ondervraagden zegt te overwegen om van zorgverzekeraar te veranderen.
- * Volgens Vektis (informatiecentrum voor de zorg) waren er in 2007 4,5 % overstappers, in 2008 en in 2009 daalde dit naar 3,5 %, in 2010 was dit 4,1%. Volgens Zorgpremie.net stapte eind 2010, begin 2011 7,6 % van alle zorgverzekerden over naar een andere zorgverzekeraar.



Wat is de kwaliteit van de gezondheidszorg in Nederland en hoe ziet de toekomst eruit?

Met het rapportcijfer 7,1 belonen Nederlanders de kwaliteit van de gezondheidszorg met een ruime voldoende. Mannen (cijfer 7,2) zijn iets positiever dan vrouwen (7,0).

Hoe beoordeelt u de kwaliteit van de gezondheidszorg in Nederland op een schaal van 1 (uitermate slecht) tot 10 (uitstekend)?

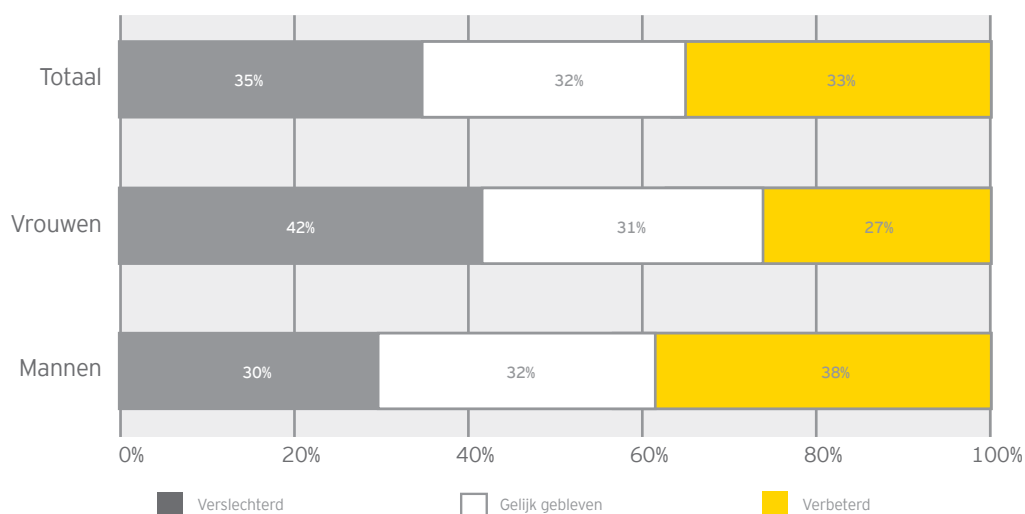




Wat is de kwaliteit van de gezondheidszorg in Nederland en hoe ziet de toekomst eruit?

Ondervraagden zijn sterk verdeeld over de vraag of de zorg de afgelopen tien jaar is verbeterd. Mannen zien vaker een verbetering, vrouwen vaker een verslechtering. De verklaring hiervoor is complex van aard. Feit is dat zorgaanbieders de afgelopen jaren een forse inspanning hebben geleverd op het gebied van kwaliteit, patiëntveiligheid en bejegening. Ook is er veel technische vooruitgang geboekt. Tegelijkertijd is de gezondheidszorg getroffen door stelselveranderingen. Daarnaast hebben de media zich in toenemende mate kritisch opgesteld ten opzichte van de zorg.

Is de kwaliteit van de gezondheidszorg in Nederland de afgelopen 10 jaar verbeterd, gelijk gebleven of verslechterd?

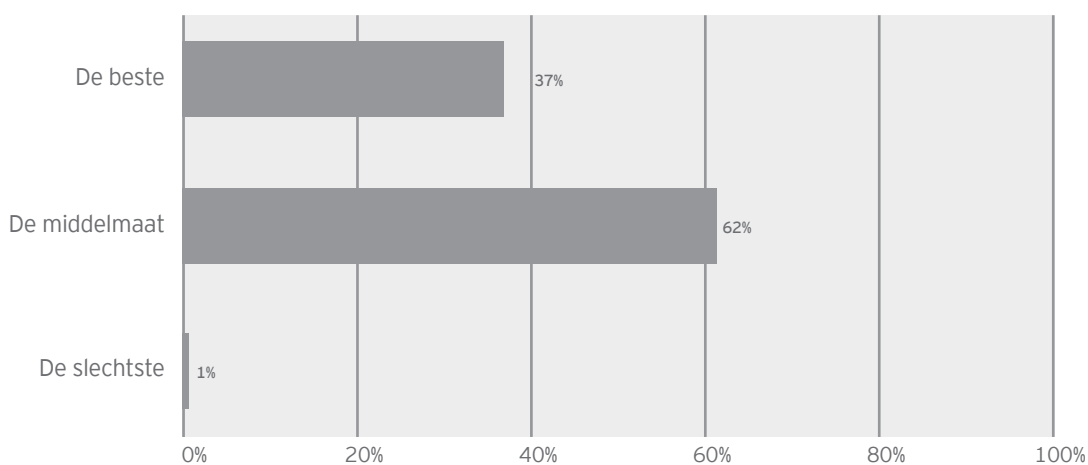




Wat is de kwaliteit van de gezondheidszorg in Nederland en hoe ziet de toekomst eruit?

In vergelijking met andere westerse landen scoort de Nederlandse gezondheidszorg goed. Dit is in lijn met internationale onderzoeken, waarin de Nederlandse zorg regulier een positie in de top vijf behaalt. Dat is zeker het geval als men de constante kwaliteit en het volume zorg per euro als maatstaf neemt. Ook uniek is de dekkingsgraad: iedereen heeft toegang tot de zorg en zelfs voor niet-verzekerden zijn er vangnetten. De Nederlandse zorg presteert minder indrukwekkend als het gaat om de implementatie van technische innovaties en nieuwe medicijnen. Enerzijds heeft dit te maken met de fragmentatie van ons zorgstelsel en anderzijds met de toelatingsprocedures voor nieuwe medicijnen.

Wat vindt u van de kwaliteit van de gezondheidszorg in Nederland ten opzichte van andere westerse landen? De kwaliteit van de gezondheidszorg in Nederland behoort tot:

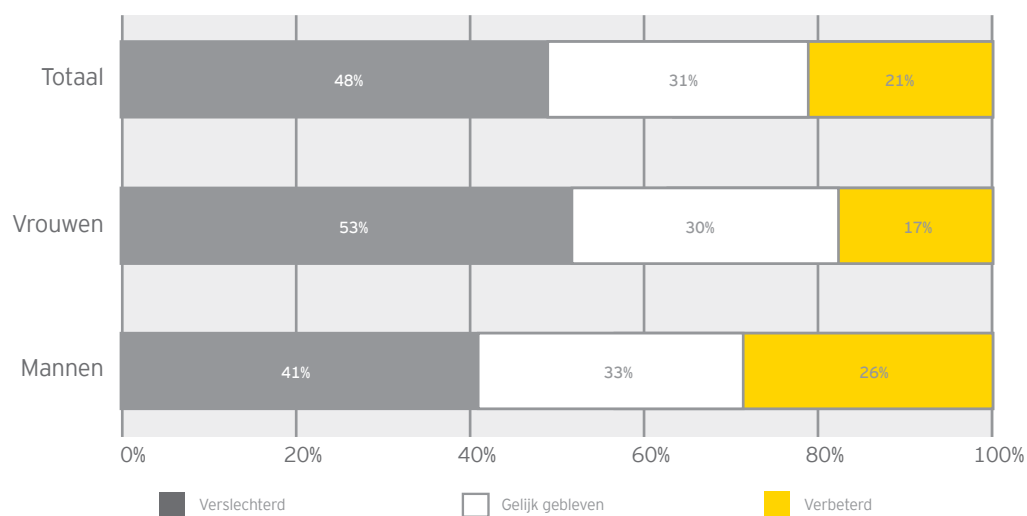




Wat is de kwaliteit van de gezondheidszorg in Nederland en hoe ziet de toekomst eruit?

Hoewel ondervraagden de kwaliteit van de zorg positief beoordelen, maken veel mensen zich zorgen dat de kwaliteit van de gezondheidszorg in de komende tien jaar zal afnemen. Vrouwen zijn wat dat betreft pessimistischer dan mannen.

Verwacht u dat de kwaliteit van de gezondheidszorg in Nederland de komende 10 jaar zal verbeteren, gelijk zal blijven of zal verslechteren?

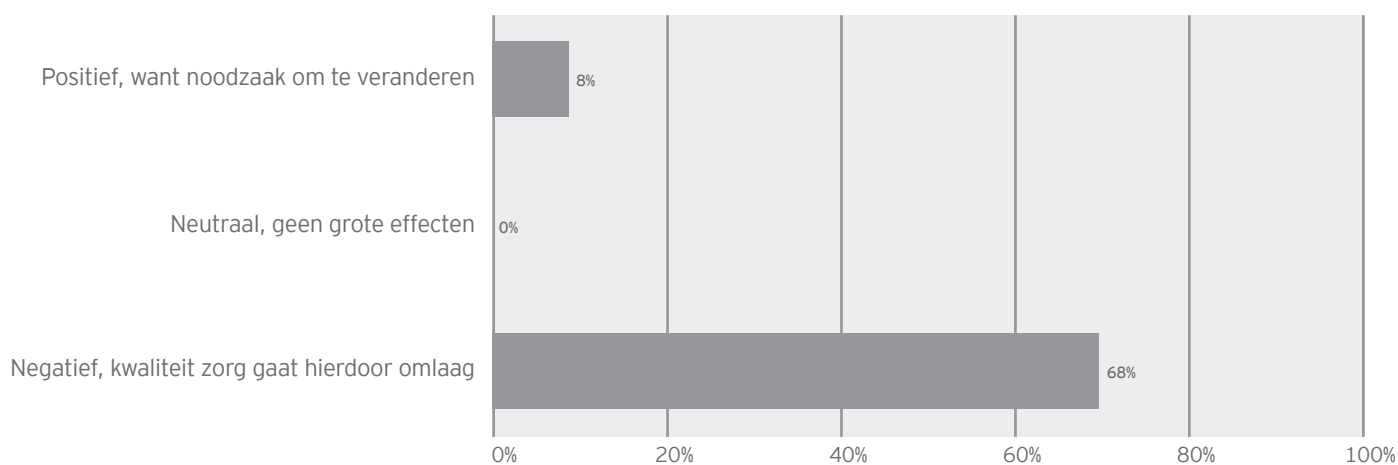




Wat is de kwaliteit van de gezondheidszorg in Nederland en hoe ziet de toekomst eruit?

De vooruitzichten die ondervraagden hebben over de toekomst van de Nederlandse zorg worden gekleurd door het economisch klimaat. De rol van de crisis is daarin dominant. Bijna zeven op de tien Nederlanders verwachten dat de gezondheidszorg zal lijden onder de crisis en noodzakelijke bezuinigingen.

Verwacht u dat de huidige crisis en bezuinigingen uiteindelijk positief of negatief zullen uitwerken op de gezondheidszorg in Nederland?

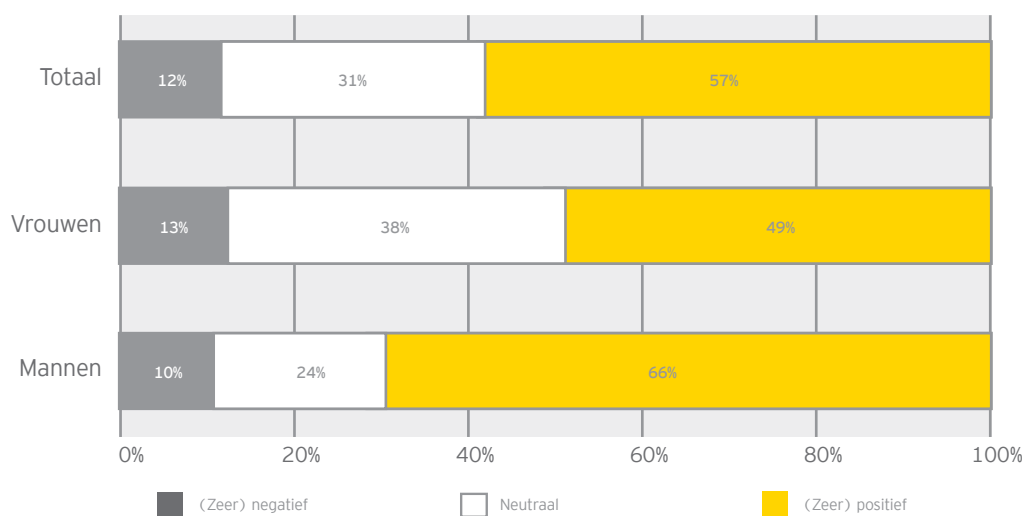




Maakt de zorgverlening voldoende gebruik van ICT en internet? Wat zijn de voor- en nadelen?

Nederlanders staan positief tegenover het gebruik van ICT en internet in de zorg. Vooral mannen zijn daar voorstander van. Toch ziet ook 12 procent van de ondervraagden niets in ICT en internet in de zorg.

Hoe staat u tegenover het gebruik van ICT en internet binnen de zorgverlening?

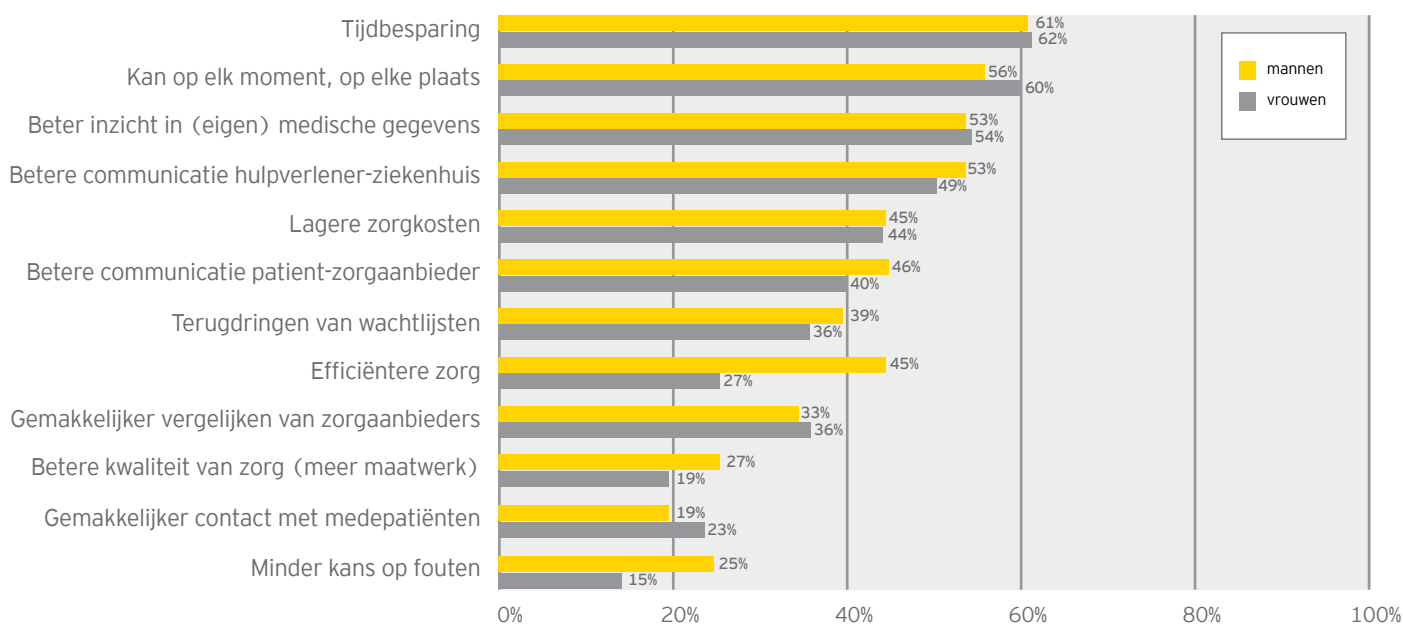




Maakt de zorgverlening voldoende gebruik van ICT en internet? Wat zijn de voor- en nadelen?

De belangrijkste voordelen van de inzet van ICT en internet zijn: tijdbesparing, plaats- en tijdonafhankelijkheid en een beter inzicht in de (eigen) medische gegevens. De beantwoording van deze vraag is typerend voor de onderzoekspopulatie, omdat de hoogst scorende voordelen hebben te maken met automatisering van het secundaire proces en minder met ondersteuning van het primaire proces. Opvallend is dat veel meer mannen (45 procent) dan vrouwen (27 procent) verwachten dat de inzet van ICT en internet tot een efficiëntere zorg leidt.

Wat zijn volgens u mogelijke voordelen van de inzet van ICT en internet binnen de zorg?

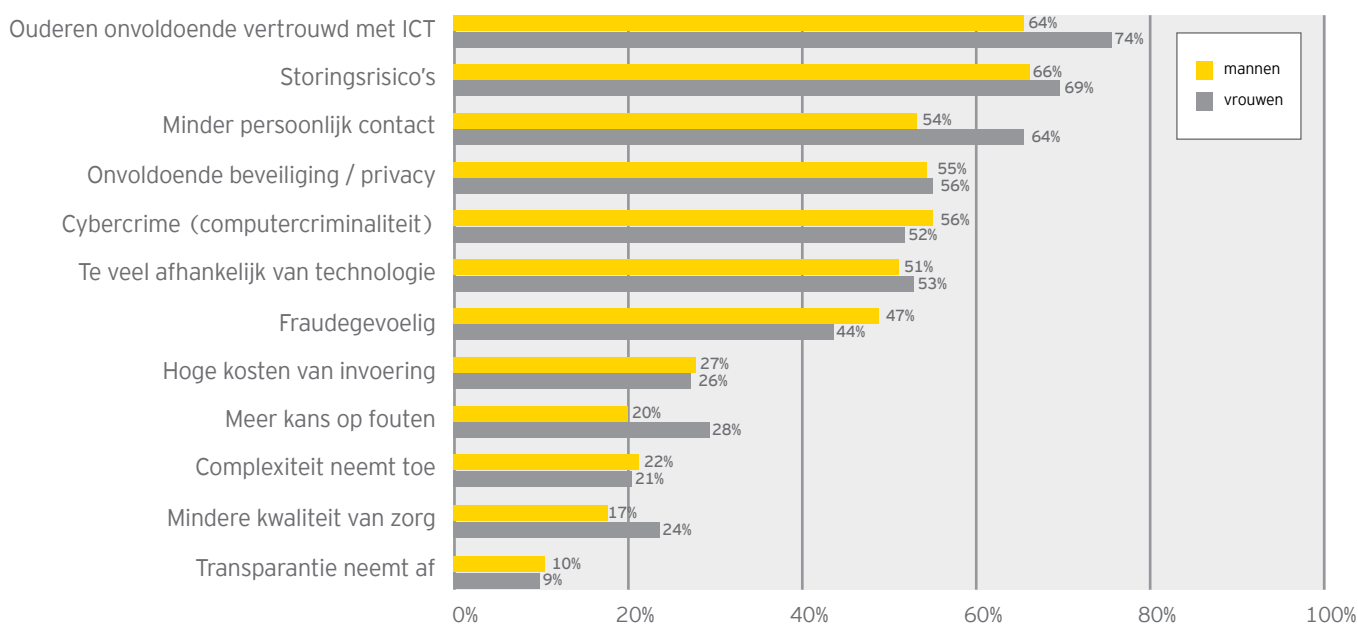




Maakt de zorgverlening voldoende gebruik van ICT en internet? Wat zijn de voor- en nadelen?

Ondanks de positieve grondhouding ten aanzien van het gebruik van ICT en internet in de zorg, noemen ondervraagden ook een hele reeks potentiële nadelen. Die hebben vooral te maken met onbekendheid met ICT onder ouderen, bezorgdheid voor minder persoonlijk contact en mogelijke risico's als gevolg van storingen en onvoldoende beveiliging die tot privacyproblemen kan leiden. Ongeveer de helft van de Nederlanders bestempelt ook het risico van moedwillige misbruik van ICT en internet als een nadeel. Vrouwen zien overigens vaker nadelen in het gebruik van ICT en internet in de zorg dan mannen.

En wat zijn volgens u mogelijke nadelen van de inzet van ICT en internet binnen de zorg?

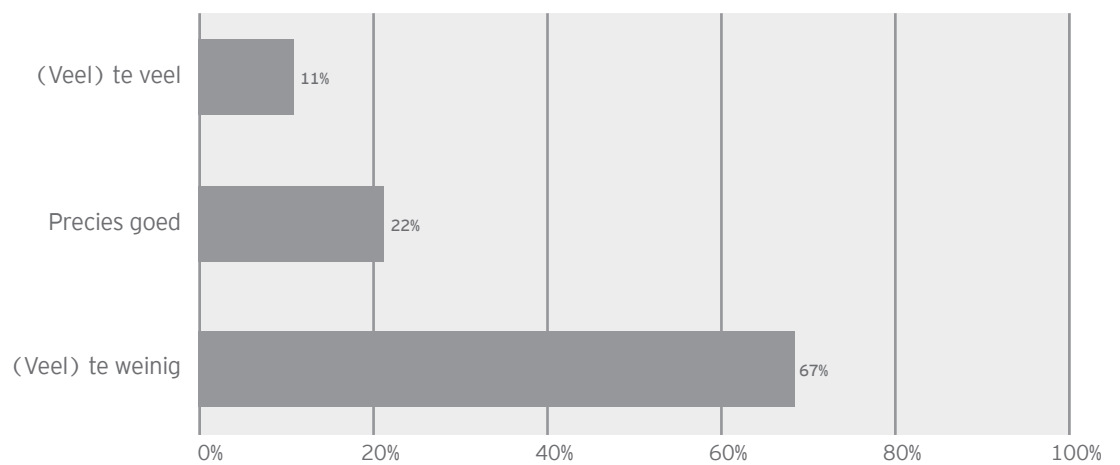




Maakt de zorgverlening voldoende gebruik van ICT en internet? Wat zijn de voor- en nadelen?

Twee van de drie ondervraagden zijn van mening dat de gezondheidszorg te weinig gebruik maakt van de mogelijkheden van ICT en internet.

Maakt de zorgverlening volgens u voldoende gebruik van de mogelijkheden van ICT en internet?

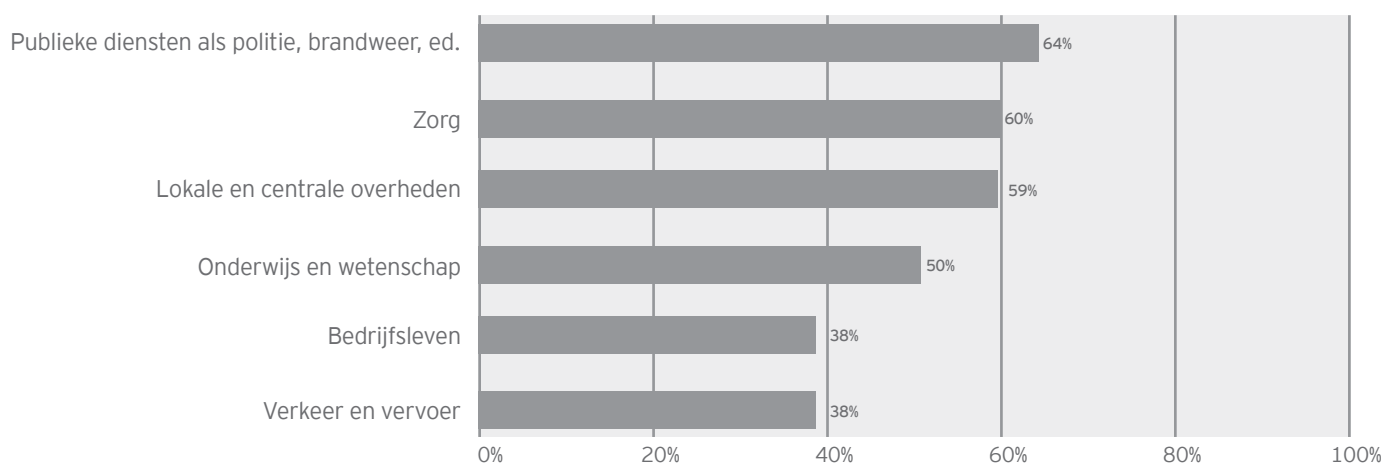




Maakt de zorgverlening voldoende gebruik van ICT en internet?

Een versnelling van de implementatie van ICT in de zorg is volgens 60 procent van de ondervraagden noodzakelijk, alleen een versnelling van ICT in de publieke diensten wordt als nog noodzakelijker gezien.

In welke sectoren zou een versnelling van ICT-innovatie en implementatie volgens u het meest noodzakelijk zijn? U kunt meerdere antwoorden geven.

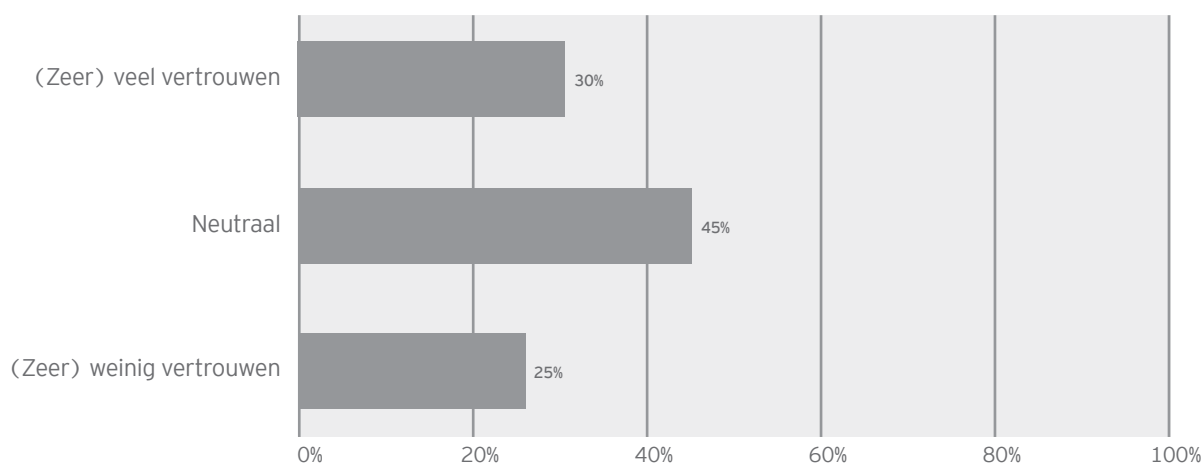




Maakt de zorgverlening voldoende gebruik van ICT en internet?

Slechts 30 procent van de ondervraagden zegt vertrouwen te hebben in een succesvolle invoering van ICT-toepassingen in de gezondheidszorg. Een kwart van de ondervraagden heeft weinig vertrouwen en iets minder dan de helft van de ondervraagden stelt zich neutraal op.

Hoeveel vertrouwen heeft u in een succesvolle invoering van ICT-toepassingen binnen de zorgverlening?

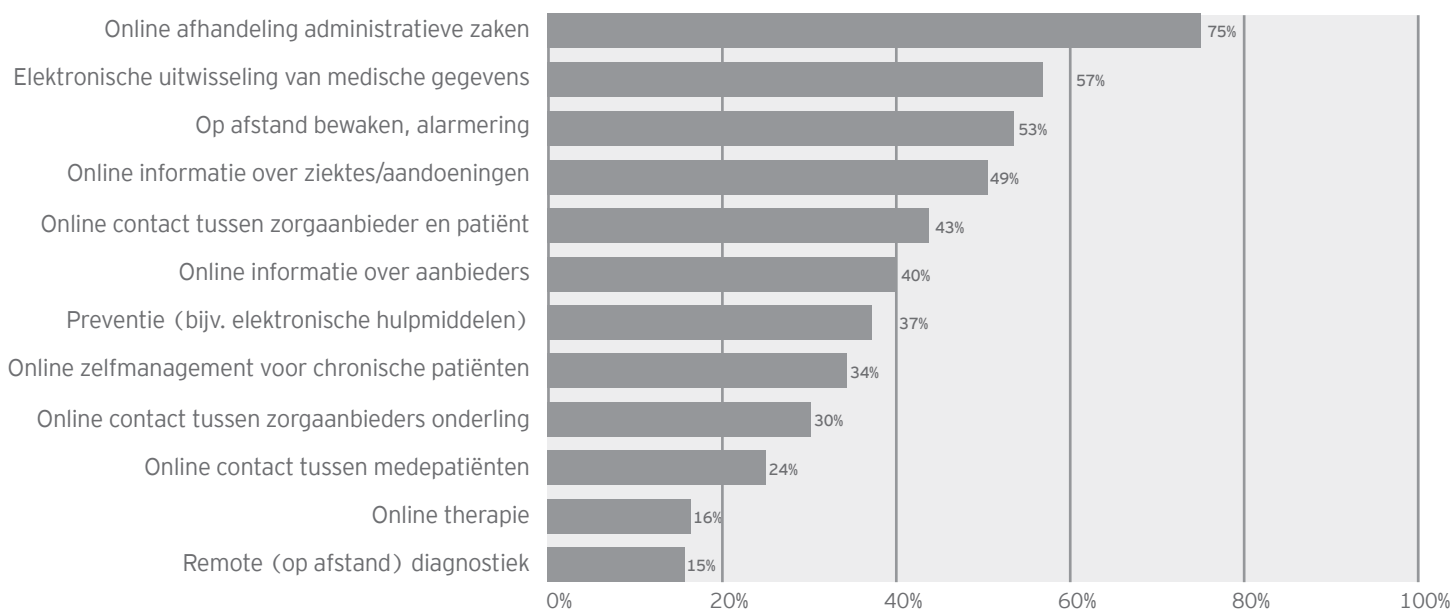




Voor welke ICT-toepassingen is de meeste toekomst binnen de zorg?

Driekwart van de ondervraagden ziet toekomst in het online afhandelen van administratieve zaken, terwijl 57 procent veel verwacht van de elektronische uitwisseling van medische gegevens. Ook bewaking op afstand in combinatie met alarmering, scoort hoog. Voorts verwachten de ondervraagden vooral veel van ICT-toepassingen die met communicatie te maken hebben. Het minste beeld hebben de ondervraagden bij ICT-toepassingen op het gebied van diagnostiek en therapie.

Voor welke ICT-toepassingen ziet u de meeste toekomst binnen de zorg?

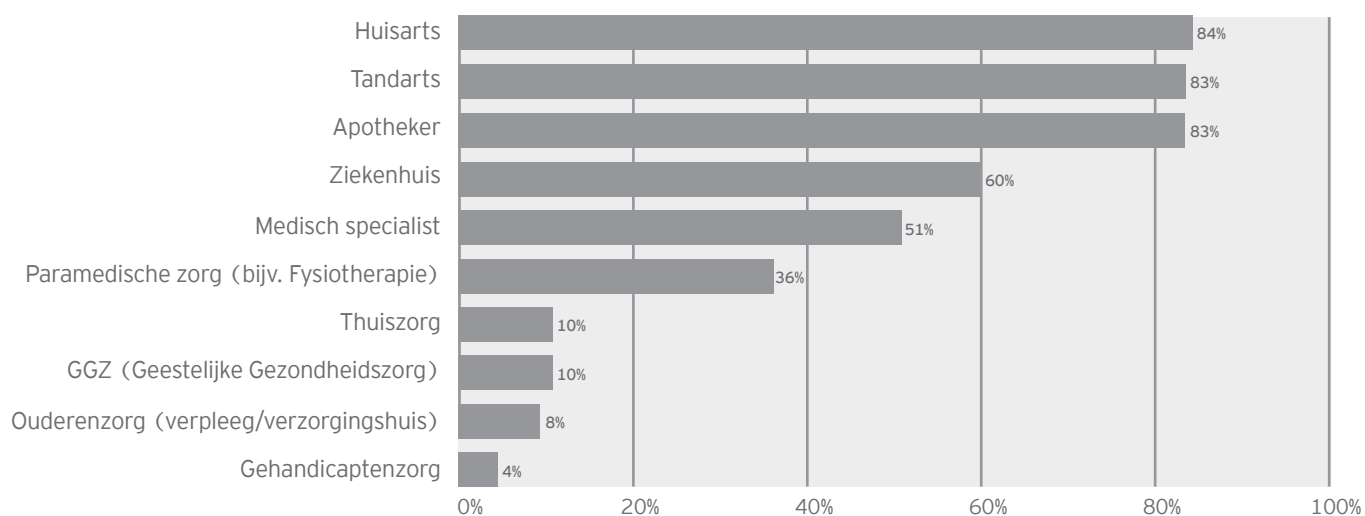




Contact met zorgaanbieders

De meeste mensen hebben volgens verwachting regelmatig contact met hun huisarts, tandarts en apotheker. Veel hoger dan verwacht is het contact met de tweedelijnszorg: maar liefst 60 procent van de ondervraagden had het afgelopen jaar contact met een ziekenhuis en 51 procent van de ondervraagden met een medisch specialist.

Heeft u in het afgelopen jaar contact gehad met onderstaande zorgaanbieders?

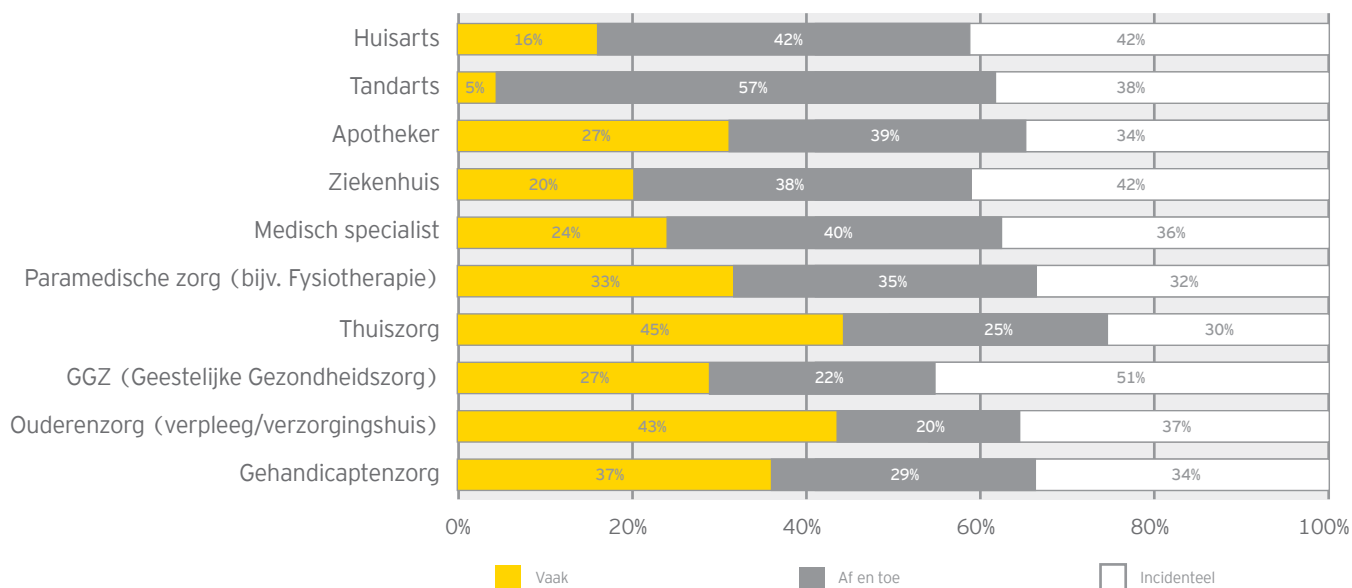




Tevredenheid over de zorgaanbieders en de huidige inzet van ICT in hun praktijk

Ook als het gaat om de contactfrequentie scoren ziekenhuis en medisch specialist hoog, hoewel de frequentie voor paramedische zorg en thuiszorg nog iets hoger ligt. Van de ondervraagden doet 51 procent incidenteel een beroep op de GGZ.

Hoe vaak heeft u in het afgelopen jaar contact gehad met onderstaande zorgaanbieders?

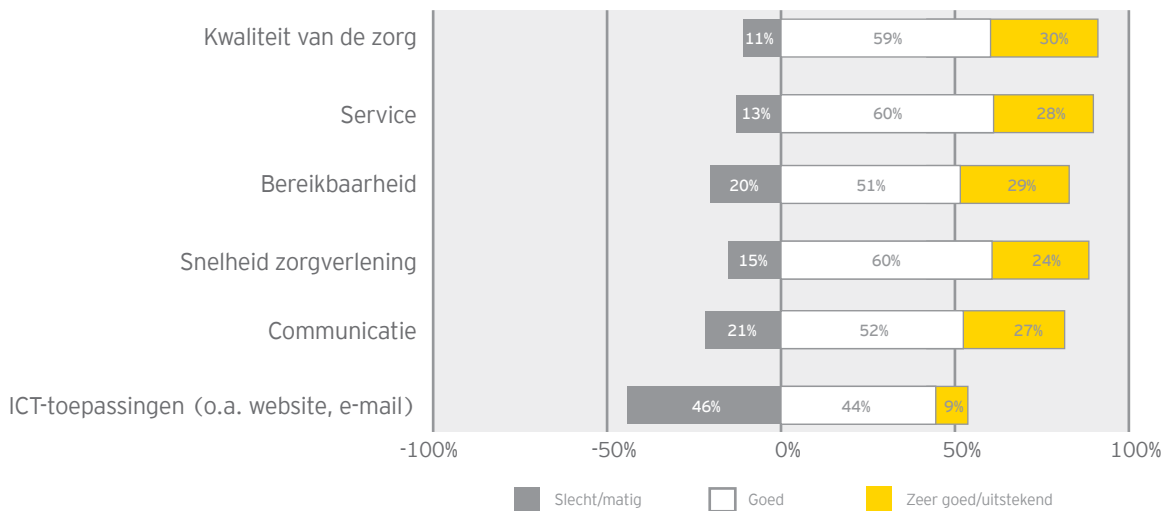




Tevredenheid over de huisarts en de inzet van ICT in hun praktijk

Als het gaat om de waardering van de kwaliteit, scoort de huisarts een positie in de subtop. Dit is ongeveer vergelijkbaar met de medisch specialist. Alleen de waardering over de inzet van ICT laat volgens de ondervraagden te wensen over.

Hoe beoordeelt u de kwaliteit van uw huisarts op de volgende onderdelen?

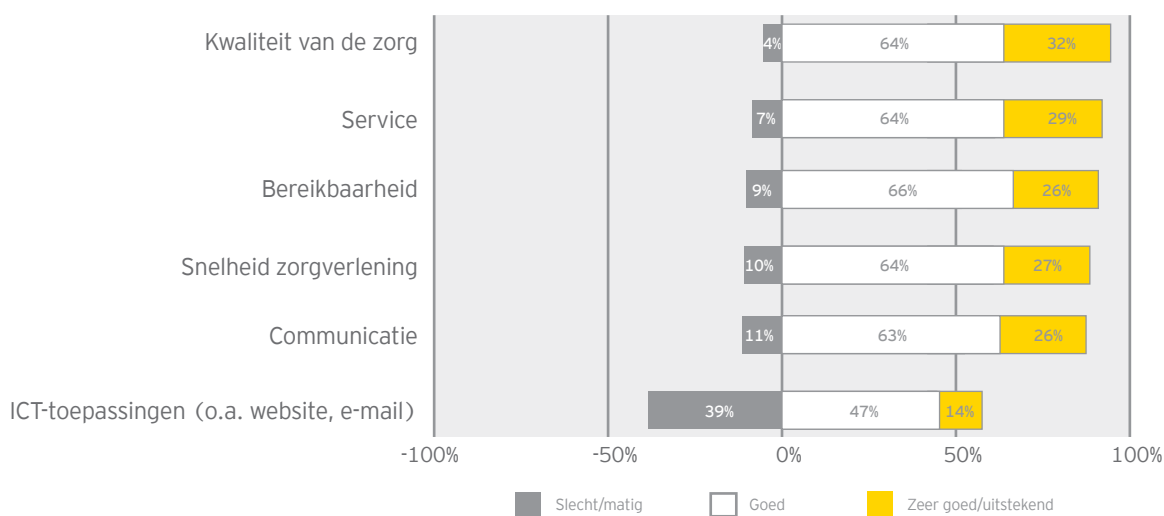




Tevredenheid over de tandarts en de inzet van ICT in hun praktijk

Binnen de aanbieders van paramedische zorg krijgt de tandarts de hoogste waardering van de ondervraagden. Op het gebied van communicatie, snelheid en kwaliteit van zorg scoort de tandarts als beste van alle zorgaanbieders.

Hoe beoordeelt u de kwaliteit van uw tandarts op de volgende onderdelen?

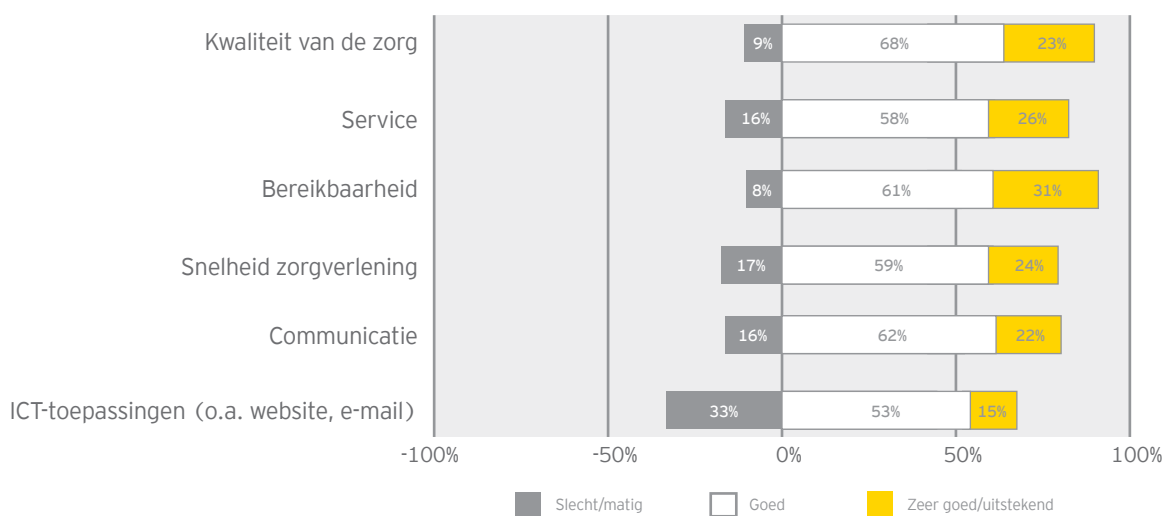




Tevredenheid over de apotheker en de inzet van ICT in hun praktijk

Het best beoordeelde onderdeel van de dienstverlening van de apotheker is de bereikbaarheid. En met twee op de drie ondervraagden die de inzet van ICT een (ruime) voldoende geven, komt de apotheek op dit onderdeel als beste uit de bus.

Hoe beoordeelt u de kwaliteit van uw apotheker op de volgende onderdelen?

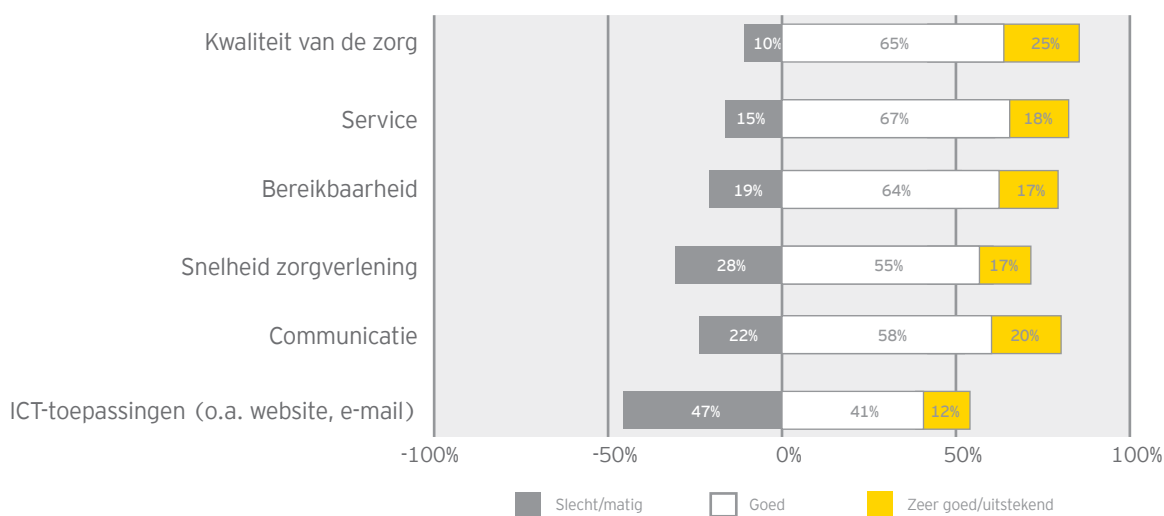




Tevredenheid over de medisch specialist en de inzet van ICT in hun praktijk

De waardering van de medisch specialist is vergelijkbaar met die van de huisarts, zij het dat ondervraagden de snelheid van de zorgverlening door de specialist beduidend lager beoordelen.

Hoe beoordeelt u de kwaliteit van uw medisch specialist op de volgende onderdelen?

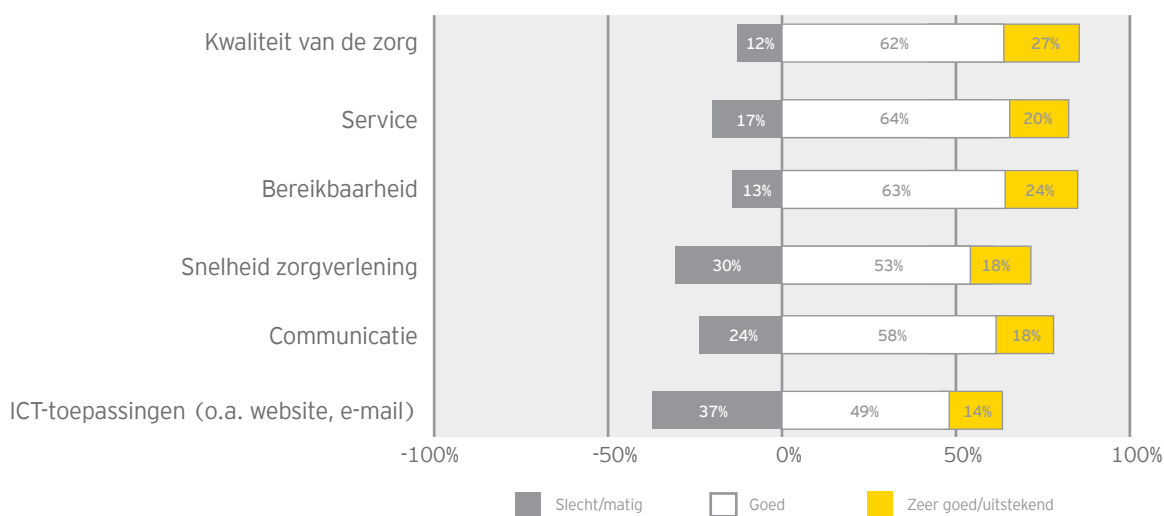




Tevredenheid over het ziekenhuis en de inzet van ICT

Het ziekenhuis bevindt zich qua waardering in de middenmoot. Als het gaat om de inzet van ICT behaalt het ziekenhuis na de apotheek een tweede plaats.

Hoe beoordeelt u de kwaliteit van uw ziekenhuis op de volgende onderdelen?

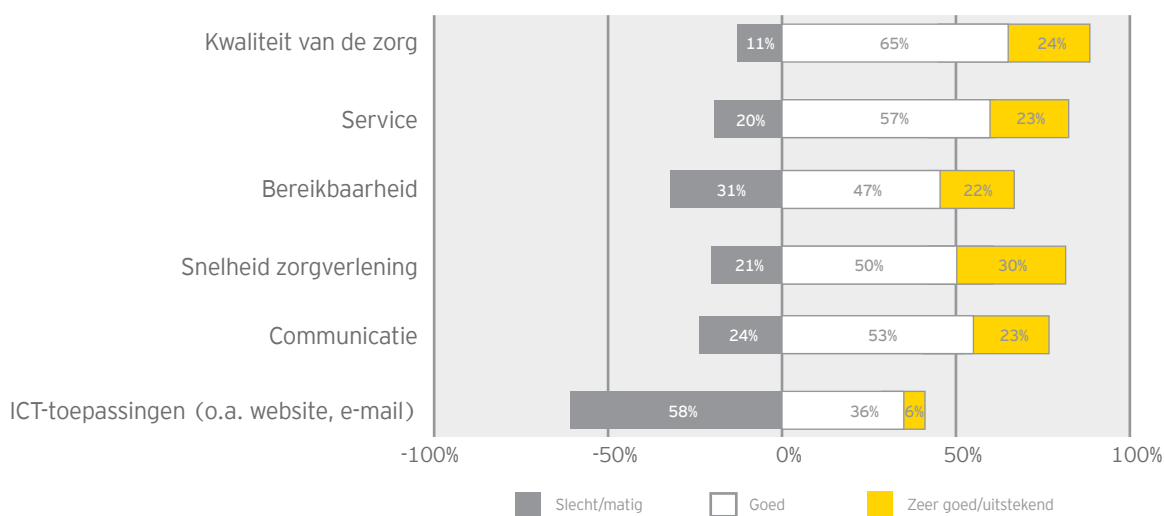




Tevredenheid over de thuiszorg en de inzet van ICT in hun praktijk

Niet alleen schort het volgens ondervraagden aan de inzet van ICT in de thuiszorg, ook de bereikbaarheid wordt als een probleem ervaren. Op dit onderdeel behaalt de thuiszorg de laagste score van alle zorgaanbieders.

Hoe beoordeelt u de kwaliteit van uw thuiszorg op de volgende onderdelen?

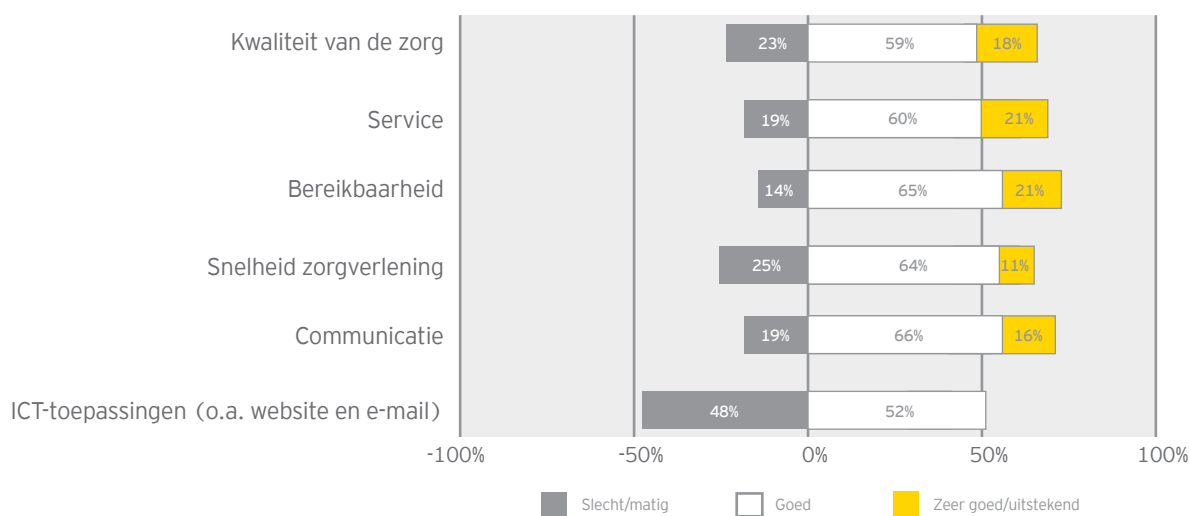




Tevredenheid over de gehandicaptenzorg en de inzet van ICT in hun praktijk

In de waardering van de ondervraagden bevindt de gehandicaptenzorg zich in de middenmoot. Alle beoordeelde onderdelen scoren rond het gemiddelde van de sector, alleen het aspect kwaliteit van zorg blijft daar bij achter.

Hoe beoordeelt u de kwaliteit van uw gehandicaptenzorg op de volgende onderdelen?

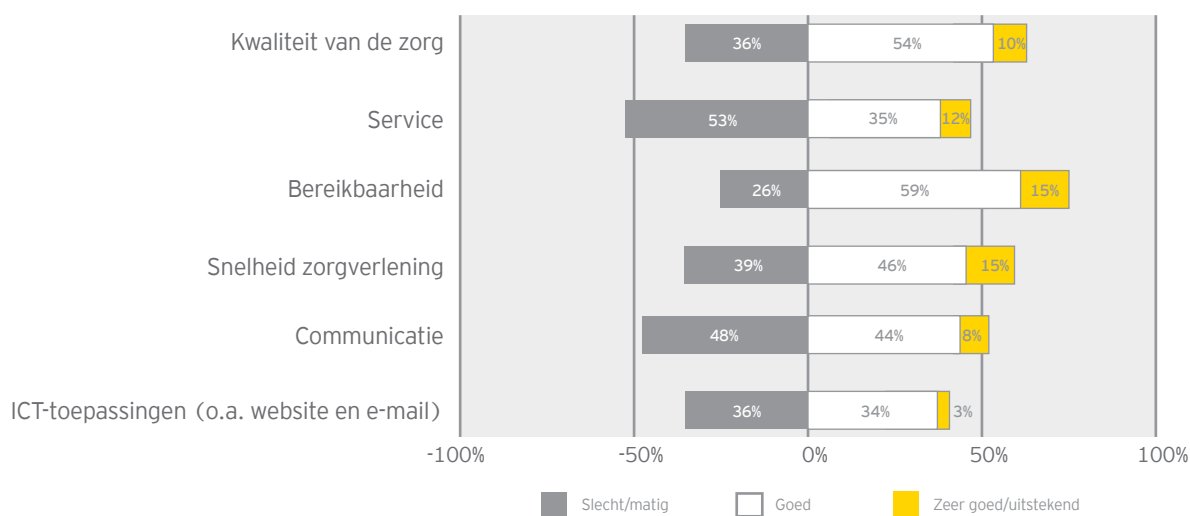




Tevredenheid over de ouderenzorg en de inzet van ICT in hun praktijk

De beoordeling over de kwaliteit van de ouderenzorg is het slechtst van alle onderzochte zorgaanbieders. Behalve op het onderdeel bereikbaarheid en snelheid van de zorg, staat de ouderenzorg in alle overige onderdelen op de laatste positie.

Hoe beoordeelt u de kwaliteit van uw ouderenzorg op de volgende onderdelen?

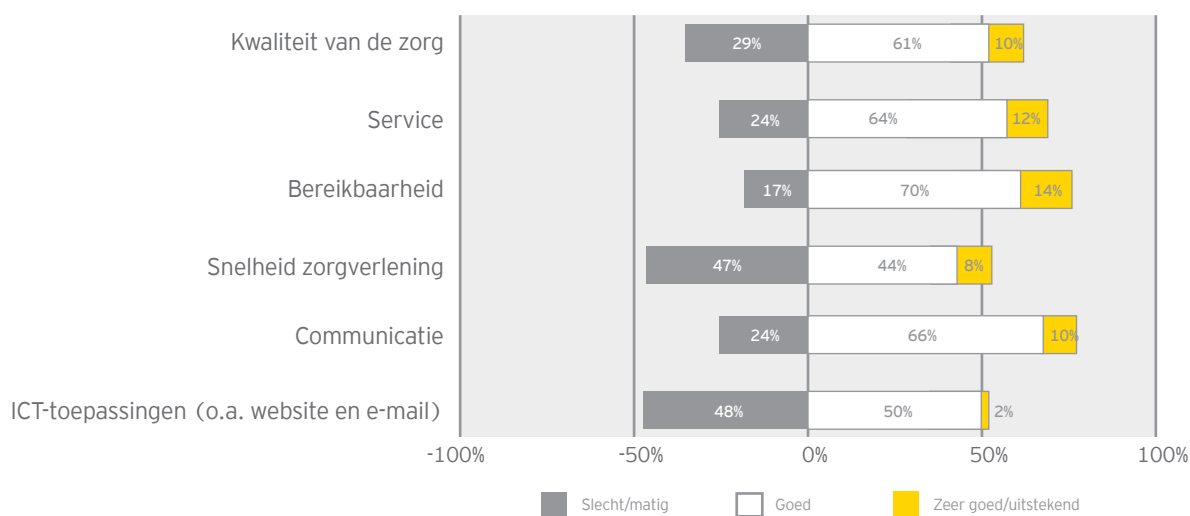




Tevredenheid over de GGZ en de inzet van ICT in hun praktijk

De GGZ bevindt zich in de achterhoede als het gaat om de waardering door de ondervraagden. Met name met de snelheid van zorgverlening zit het niet goed; die wordt als laagste gewaardeerd van alle zorgaanbieders.

Hoe beoordeelt u de kwaliteit van uw GGZ op de volgende onderdelen?

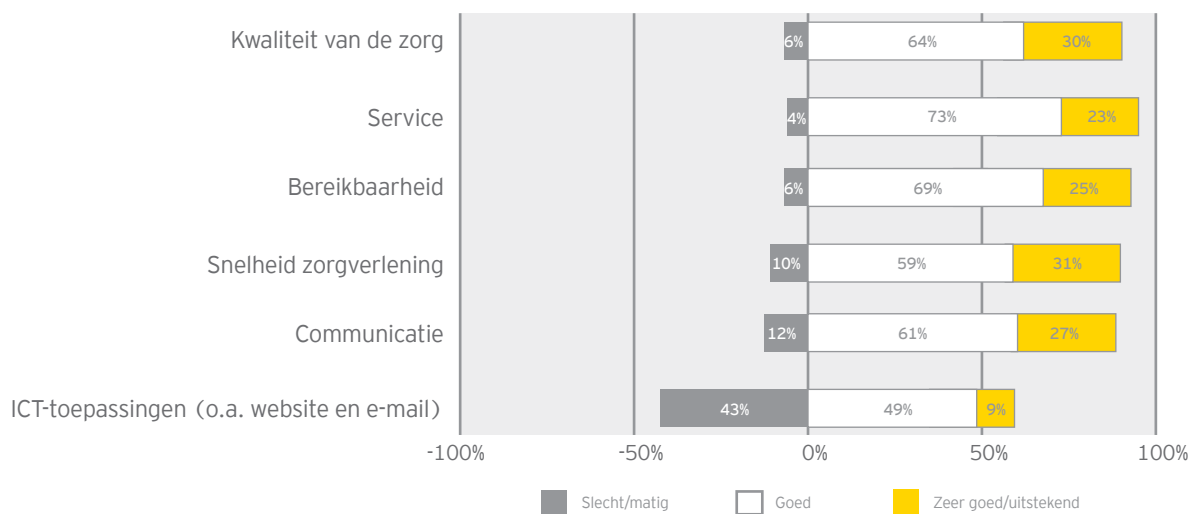




Tevredenheid over de paramedische zorg en de inzet van ICT in hun praktijk

De onderdelen service, bereikbaarheid en snelheid van zorgverlening scoren het beste in de paramedische zorg. Ook de aspecten communicatie en kwaliteit van zorg worden goed gewaardeerd. Alleen ten aanzien van de inzet van ICT in de paramedische zorg valt nog winst te boeken.

Hoe beoordeelt u de kwaliteit van uw paramedische zorg op de volgende onderdelen?





Overzicht van de beoordelingen over de tevredenheid van zorgaanbieders en de inzet van ICT

Dit samenvattend overzicht geeft aan waar zich welke kwaliteitsproblemen voordoen. De geel gekleurde vakken tonen de laagste scores, de grijze vakken tonen de op één-na-laagste scores. Zo zien we dat de ouderenzorg bijna over de hele linie een slecht resultaat behaalt. De inzet van ICT-toepassingen scoort bij elke zorgaanbieder standaard het laagst.

Samenvatting van de beoordelingen die matig/slecht scoren.

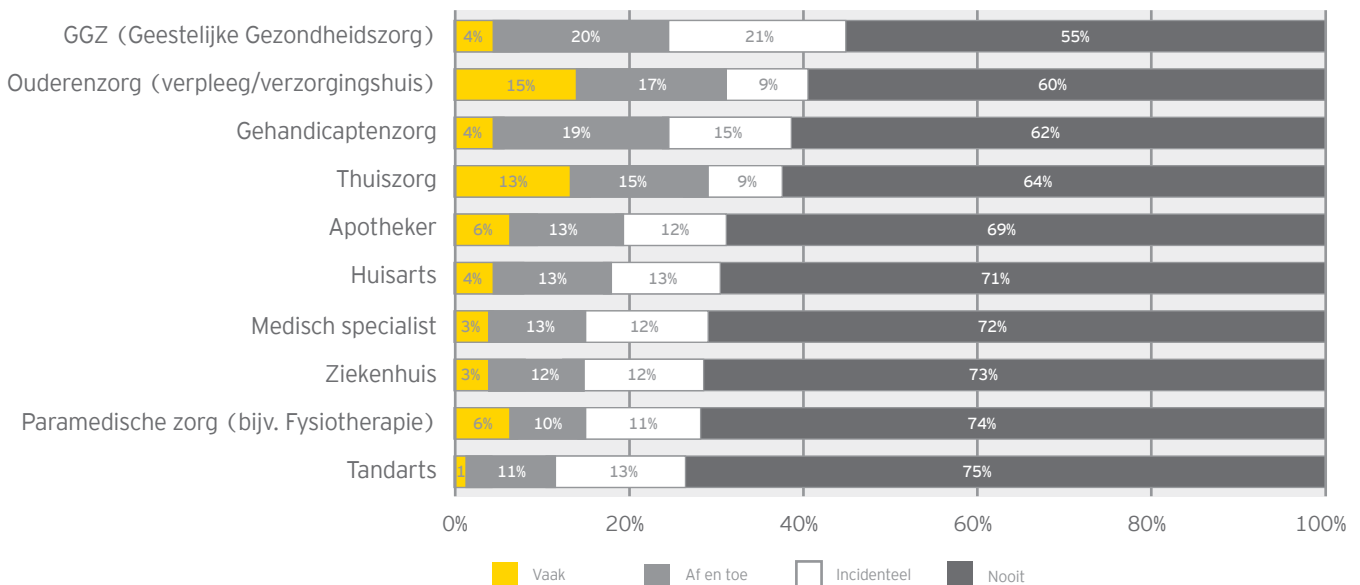
	Huisarts	Tandarts	Apotheker	Medisch specialist	Ziekenhuis	Thuiszorg	Gehandicaptenzorg	Ouderenzorg	GGZ	Paramedische zorg	TOTAAL (gem.)
Kwaliteit van de zorg	11%	4%	9%	10%	12%	11%	23%	36%	29%	6%	15%
Service	13%	7%	16%	15%	17%	20%	19%	53%	24%	4%	19%
Bereikbaarheid	20%	9%	8%	19%	13%	31%	14%	26%	17%	6%	16%
Snelheid zorgverlening	15%	10%	17%	28%	30%	21%	25%	39%	47%	10%	24%
Communicatie	21%	11%	16%	22%	24%	24%	19%	48%	24%	12%	22%
ICT-toepassingen (o.a. website, e-mail)	46%	39%	33%	47%	37%	58%	48%	63%	48%	43%	46%
TOTAAL (gemiddeld)	21%	13%	16%	23%	22%	27%	25%	44%	31%	13%	24%



Voor welke zorgaanbieders is meer contact via website/e-mail aantrekkelijk?

In de GGZ, de ouderenzorg en de gehandicaptenzorg hebben de ondervraagden relatief het vaakst contact met zorgaanbieders via website of e-mail. Gemiddeld heeft een op de drie ondervraagden (ook) op deze manier contact met de zorgaanbieder, een ruime meerderheid heeft dus nooit op die manier contact.

Heeft u in het afgelopen jaar contact gehad over daadwerkelijke zorgverlening aan u of uw gezinsleden met onderstaande zorgaanbieders/hulpverleners via de website of via e-mail?

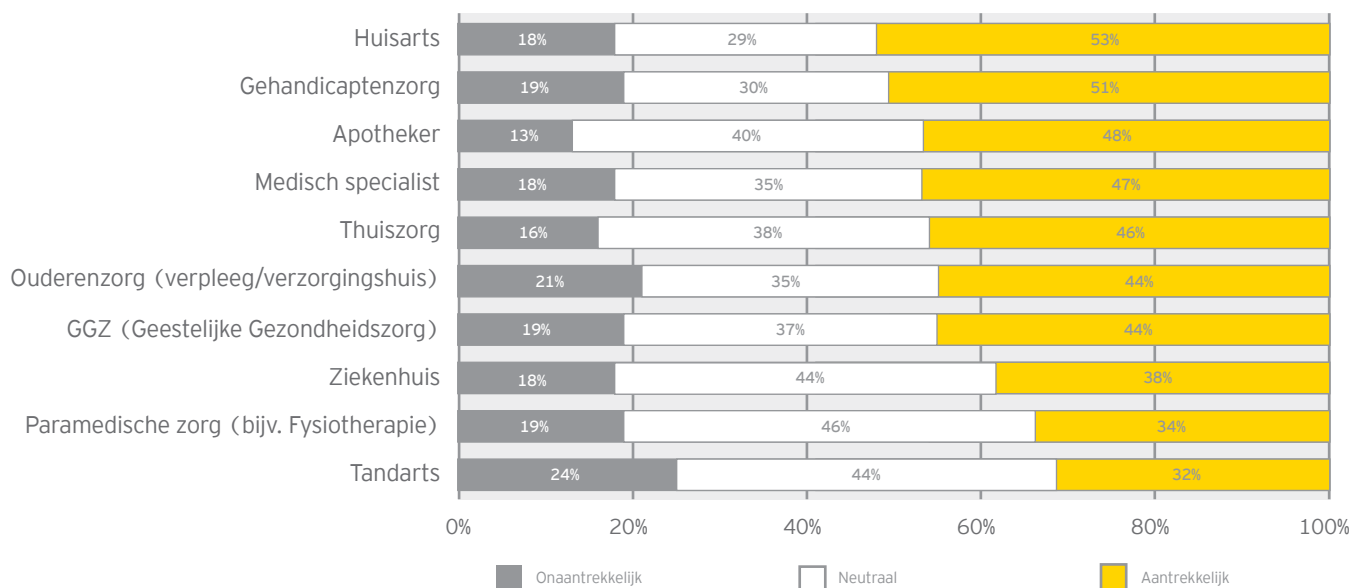




Voor welke zorgaanbieders is meer contact via website/e-mail aantrekkelijk?

De mogelijkheid om via website of e-mail contact te hebben wordt in meerderheid positief beoordeeld en geldt voor alle zorgaanbieders. De huisarts scoort het hoogst in de wens van de ondervraagden om contact te hebben via de website of e-mail: 53 procent van de ondervraagden vindt het aantrekkelijk om via website of e-mail contact te hebben met de huisarts, terwijl niet meer dan 30 procent daadwerkelijk op die manier zegt te communiceren. Alleen in de GGZ is de feitelijke situatie in balans met de door de ondervraagden gewenste situatie.

Voor welke zorgaanbieders/hulpverleners zou u het aantrekkelijk vinden om (meer) zorgcontact te hebben via de website of via e-mail?

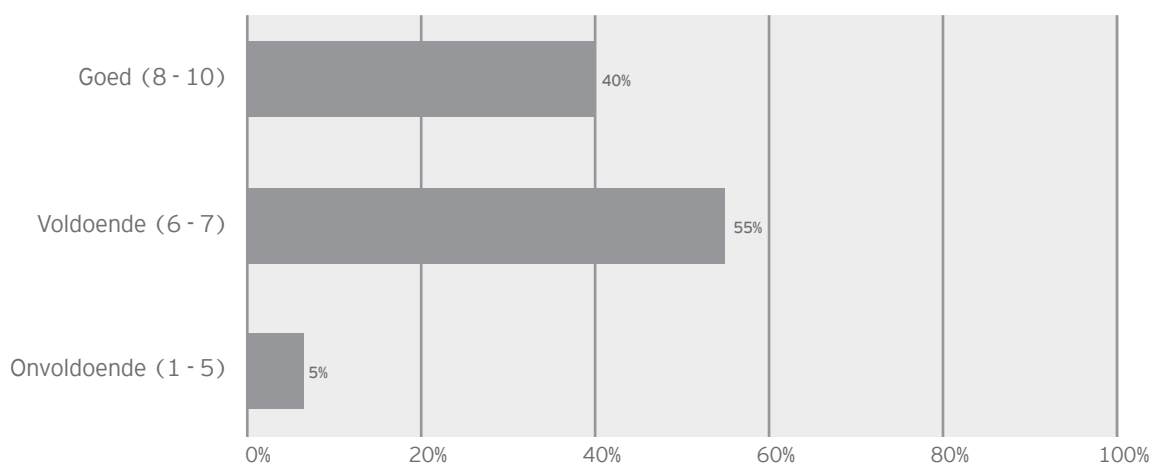




Hoe tevreden bent u over uw zorgverzekeraar?

De ondervraagden zijn tevreden over hun zorgverzekeraar. Deze wordt gemiddeld beoordeeld met het rapportcijfer 7,2. Niet meer dan een op de twintig ondervraagden geeft een onvoldoende.

Hoe beoordeelt u uw zorgverzekeraar op een schaal van 1 (uitermate slecht) tot 10 (uitstekend)?

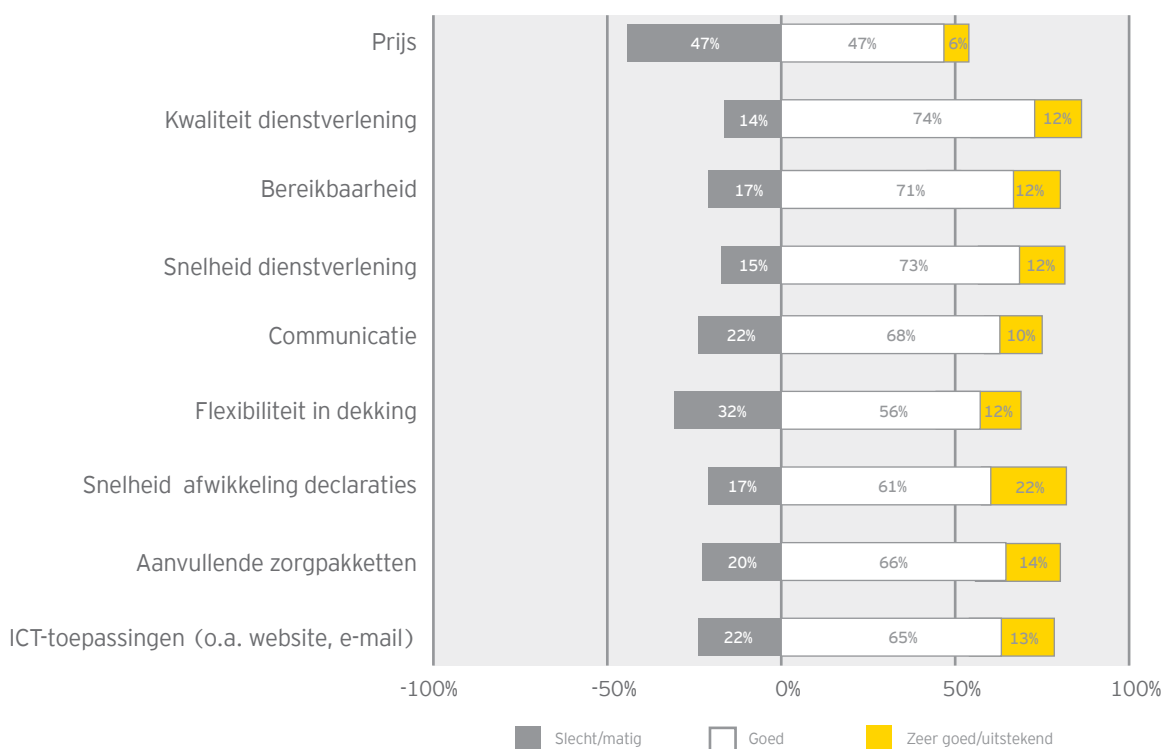




Tevredenheid over uw zorgverzekeraar en hun inzet van ICT

Vooral de aspecten prijs en flexibiliteit in dekking ontmoeten kritiek. Waarschijnlijk hangen deze aspecten meestal nauw met elkaar samen. De ondervraagden hebben het gevoel voor iets te betalen dat zij niet als maatwerk ervaren. Overigens is 86 procent van de ondervraagden positief over de kwaliteit van geleverde diensten.

Hoe beoordeelt u uw zorgverzekeraar op de volgende onderdelen?

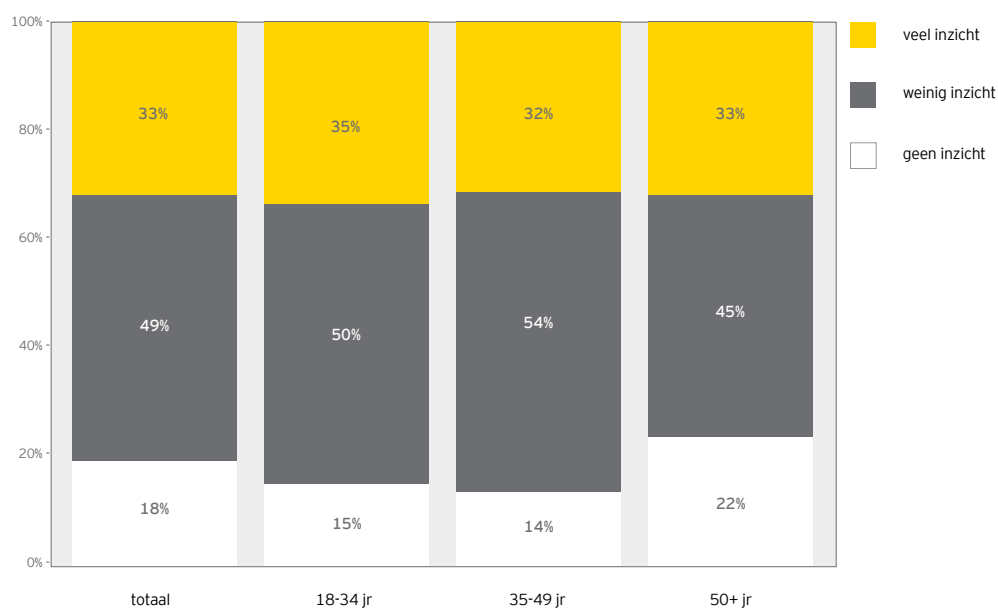




Heeft u inzicht in de eigen zorgkosten?

De meeste mensen hebben weinig tot geen inzicht in hun zorgkosten. Dit geldt vooral voor 50-plussers. Dat één op de drie ondervraagden volgens eigen zeggen veel inzicht heeft in de zorgkosten lijkt een inschatting die aan de optimistische kant is.

In hoeverre heeft u inzicht in de kosten van de zorg die u afneemt, los van de vaste premiekosten voor uw zorgverzekeraar?



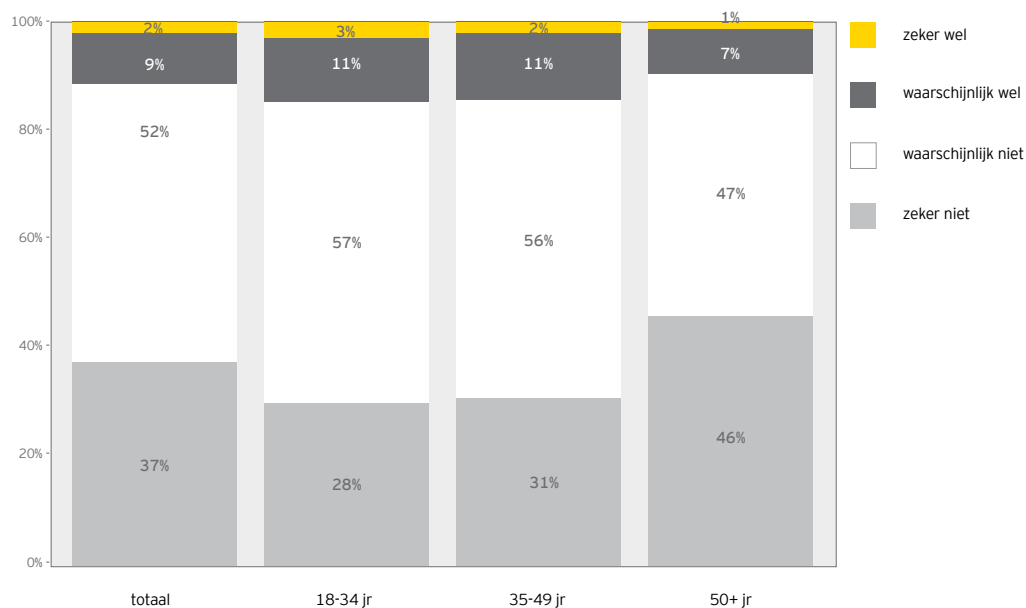


Gaat u vanwege ontevredenheid van zorgverzekeraar veranderen?

89 procent van de ondervraagden is niet van zins om van zorgverzekeraar te veranderen. Vooral 50-plussers zijn honkvast. 11 procent houdt de optie om een andere verzekeraar te kiezen open. In de afgelopen 4 jaar is gebleken dat tussen 3 tot 8 procent daadwerkelijk overstapt*.

* Volgens Vektis (informatiecentrum voor de zorg) waren er in 2007 4,5% overstappers, in 2008 en in 2009 daalde dit naar 3,5%, in 2010 was dit 4,1%. Volgens Zorgpremie.net stapte eind 2010, begin 2011 7,6% van alle zorgverzekerden over naar een andere zorgverzekeraar.

Overweegt u vanwege ontevredenheid om van zorgverzekeraar te veranderen?





Contactgegevens

Voor meer informatie over het onderzoek kunt u contact opnemen met:



Monique van Dijen
Partner
T + 31 (0) 88-407 29 01
E monique.van.dijen@nl.ey.com
www.ey.com/nl



Jacob Verschuur
Directeur ICT Leadership
T + 31 (0) 88-407 17 41
E jacob.verschuur@nl.ey.com
www.ictbarometer.nl

Verantwoording

De ICT Barometer is een onderzoek van Ernst & Young over het gebruik en inzet van ICT in Nederland. Binnen het onderzoeksgebied van de ICT Barometer wordt jaarlijks onderzoek verricht naar Cybercrime, Telecom en Netwerken, Online Winkelen, IT en Finance, Meerwaarde ICT, Overheid en ICT, ICT en uitbesteding/BPO en de ontwikkeling van ICT en duurzaamheid met groene ICT en de effecten van Het Nieuwe Werken.

Per kwartaal onderzoeken wij de ontwikkelingen van conjunctuur en bestedingen van ICT in Nederland en op basis hiervan ontstaat een index, de ICT Indicator. In deze ICT Barometer over ICT en gezondheidszorg worden de onderzoeksresultaten gepresenteerd die verkregen zijn uit het onderzoek van november 2011.

Dit onderzoek van de ICT Barometer is gehouden onder 600 personen.

De ondervraagde groep werd online geënquêteerd.

Het onderzoek is representatief voor de Nederlandse bevolking van 18 jaar en ouder met een juiste verhouding op geslacht, leeftijd en opleiding.

Amsterdam, 7 december 2011

Over Ernst & Young

Ernst & Young Nederland LLP is een limited liability partnership naar het recht van Engeland en Wales met registratienummer OC335595. Ernst & Young Nederland LLP is statutair gevestigd te Lambeth Palace Road 1, London SE1 7EU, Verenigd Koninkrijk, heeft haar hoofdvestiging aan Boompjes 258, 3011 XZ Rotterdam, Nederland en is geregistreerd bij de Kamer van Koophandel Rotterdam onder nummer 24432942 bijbehorende disclaimer.

Hoewel bij het redigeren van dit rapport ICT Barometer de grootst mogelijke zorgvuldigheid is betracht, bestaat de mogelijkheid dat sommige informatie na verloop van tijd verouderd of niet meer juist is. Ernst & Young kan geen aansprakelijkheid aanvaarden voor de gevolgen van activiteiten die worden ondernomen op basis van informatie in dit rapport.

Overname van artikelen is toegestaan, mits integraal en met bronvermelding.

© 2011 Ernst & Young Nederland LLP.
Alle rechten voorbehouden.

100072

Deze publicatie bevat informatie in samengevatte vorm en is daarom enkel bedoeld als algemene leidraad. Zij is niet bedoeld om te dienen als een substituum voor gedetailleerd onderzoek of voor het aanwenden van een professioneel oordeel. Noch EYGM Limited noch enig ander lid van de wereldwijde Ernst & Young organisatie kan aansprakelijk worden gesteld voor het verlies van iemand die handelde of die ervan afzag te handelen ten gevolge van enige informatie in deze publicatie. Bij elke specifieke aangelegenheid, dient steeds een geschikte adviseur geraadpleegd te worden.